ENVOI PUBLICATION CANADIENNE 40062480

LE MAGAZINE DES PROFESSIONNELS MEMBRES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

La ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 1 //// JANVIER I FÉVRIER 2011



INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT !

forum 2011 DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Formations détaillées et programme des activités

PROJET DE MODIFICATION DE LA GOUVERNANCE
Une gouvernance encore plus crédible

Cotisation des membres
UNE PROPOSITION SOUMISE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2010-2011 :
SEULEMENT 12,5 % ONT OBTENU TOUTES LEURS UFC

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES | chad.ca



AVIS DE SUSPENSION TEMPORAIRE

AVIS est par les présentes donné que **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** (numéro de certificat 126839), ayant exercé sa profession d'agent en assurance de dommages des particuliers dans la ville de Brossard, a été reconnu coupable le 12 juillet 2010, par le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages des infractions suivantes :

Chef nº 2 : *Le ou vers le 16 mars 2009, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en résiliant la police d'assurance automobile sans en informer le client, créant ainsi un découvert d'assurance pour le véhicule de l'assuré, le tout en contravention aux dispositions de la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 26 et 37(6) dudit Code.*

Chef nº 6 : *Le ou vers le 8 avril 2009, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en résiliant la police d'assurance automobile sans en informer le client, créant ainsi un découvert d'assurance pour le véhicule de l'assuré, le tout en contravention aux dispositions de la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 26 et 37(6) dudit Code.*

Chef nº 13 : *Le ou vers le 19 juin 2009, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en incitant deux de ses clients à souscrire à un contrat d'assurance habitation auprès d'un autre assureur sans les informer que cette police comportait une protection inférieure et une prime supérieure à celle offerte par la compagnie d'assurance actuelle, plaçant ainsi ses intérêts ou ceux du cabinet H&A assurances inc. avant ceux des assurés, le tout en contravention aux dispositions de la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 10 et 37(6) dudit Code.*

Chef nº 23 : *Du 26 février au 17 avril 2009, alors qu'il détenait un certificat limitant sa pratique professionnelle à l'assurance de dommages des particuliers, a fait défaut de respecter les dispositions de la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et de ses règlements d'application en agissant en assurance des entreprises dans les dossiers de trois assurés, notamment l'article 2 du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Chef nº 24 : *Du 13 mars 2009 au 5 juin 2009, a usé de procédés déloyaux envers son employeur en transmettant au cabinet DJA experts assurance inc. et au cabinet H&A assurances inc., courtiers d'assurance, des renseignements personnels concernant 12 assurés, alors qu'il avait obtenu ces renseignements dans le cadre de son emploi comme agent en assurance de dommages des particuliers, le tout en contravention aux dispositions de la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 27 dudit Code.*

Le 12 juillet 2010, le comité de discipline imposait à **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** une **suspension temporaire** de son certificat pour une période **d'un mois** sous les chefs 2, 6, 13, 23 et 24 de la plainte, les périodes de suspension devant être purgées de façon concurrente.

Le certificat en assurance de dommages de **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** est suspendu pour une période **d'un mois du 15 décembre 2010 au 15 janvier 2011.**

La ChADPRESSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENTE DU CONSEIL
Me France Bourdeau, LL.B., PAA

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.

ADMINISTRATEURS
Diane Beaudry, CA, IAS. A.
Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
Patrick Décarie
Bernard Drouin
Alain Giroux, CRM
Lise Guimond, PAA
Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
Me Julie-Martine Loranger, IAS. A.
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Michel Talbot, FPAA

LES RESPONSABLES DE SERVICE

PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE
Maya Raic, présidente-directrice générale

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES
Me Jannick Desforges, directrice

COMMUNICATIONS ET
AFFAIRES PUBLIQUES
Robert-Charles Longpré, directeur

DISCIPLINE
Véronique Smith, secrétaire

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION
DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE
Jocelin Pilon, directeur

BUREAU DU SYNDIC
Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

ÉDITION
Robert-Charles Longpré

RÉDACTEUR EN CHEF
Luc Belhumeur

COORDINATION
Pascale Gabriel

GRAPHISME
CGCOM

TRADUCTION
Wendy Green

POUR NOUS JOINDRE

La ChADPresse est publiée six fois par année.

TIRAGE
Plus de 15 900 exemplaires

ABONNEMENT
35 $ pour 1 an (taxes non incluses)

La Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Téléc. : 514 842-3138

SITE INTERNET
www.chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE
info@chad.qc.ca

La ChADPresse est publiée par la Chambre de l'assurance de dommages.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

N.B. La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.







ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChADPresse est le magazine des professionnels membres de la Chambre de l'assurance de dommages. Vous avez des commentaires ? Des suggestions ?

Écrivez-nous à info@chad.qc.ca.



Réponse à une question souvent posée en tournée régionale

FAUTE EN RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE OU FAUTE DÉONTOLOGIQUE ?

Deux recours différents, avec des conséquences différentes

Selon vous, un représentant en assurance de dommages ou un expert en sinistre qui aurait mal conseillé ou informé un assuré dans l'exercice de ses fonctions peut-il être à la fois, poursuivi par ce client devant un tribunal au civil et faire l'objet d'une plainte devant le comité de discipline de la ChAD pour la même faute ?

La réponse est oui.

Si vous avez répondu « non », vous avez peut-être confondu droit civil, droit disciplinaire et droit criminel.

Il est vrai qu'en droit criminel, on ne peut être poursuivi deux fois pour le même crime.

Mais lorsqu'on commet une faute en exerçant une profession (sans commettre de crime, évidemment !), on peut faire l'objet de deux recours différents dont les conséquences sont, elles aussi, différentes.

> « Par exemple au civil, il faudra démontrer qu'il y a eu un dommage et qu'il y a eu faute, et faire la preuve qu'il existe un lien direct entre les deux, tandis qu'en matière disciplinaire, il suffira de démontrer qu'il y a eu faute déontologie pour en arriver à une sanction. »
> – Me Sylvie Poirier

Faute civile : recours devant un tribunal pour obtenir réparation

Lorsqu'un représentant en assurance de dommages ou un expert en sinistre fait l'objet d'une poursuite en responsabilité professionnelle, celle-ci découle d'un recours exercé par une personne, en l'occurrence un assuré ou un tiers.

La cause concerne deux parties dites « privées ».

« Une poursuite au civil vise à obtenir réparation et à être indemnisé pour compenser un dommage subi. Pour obtenir gain de cause, il faut faire la preuve qu'il y a eu dommage et faute professionnelle, et qu'il y a un lien de causalité entre les deux », d'expliquer Me Sylvie Poirier, avocate spécialisée en droit disciplinaire.

Faute déontologique : intervention du comité de discipline pour sanctionner l'infraction

En matière déontologique, l'objet du recours est la protection du public.

Par exemple, le fait d'omettre de fournir une information pertinente à un assuré peut constituer une faute déontologique, même si l'assuré n'a subi aucun dommage.

« En matière disciplinaire, la faute commise peut être sanctionnée par le comité de discipline sans égard à la conséquence. C'est l'acte lui-même qui est évalué et, s'il constitue une faute déontologique, il est sanctionné », de poursuivre Me Poirier.

Plus encore, même si personne ne s'est formellement plaint auprès du syndic, celui-ci peut amorcer une enquête s'il est informé, de quelque façon, qu'un professionnel aurait commis une infraction.

> Une poursuite au civil n'empêche pas le dépôt d'une plainte disciplinaire [...]

Des éléments de preuve différents

Par ailleurs, une poursuite au civil n'empêche pas le dépôt d'une plainte disciplinaire, lorsque les circonstances le justifient. L'inverse est également vrai.

Qu'un recours soit intenté devant un tribunal de droit civil ou devant un comité de discipline, le fardeau de la preuve est sensiblement le même. Une fois la preuve du syndic présentée, pour établir la culpabilité du professionnel, celui-ci devra offrir une preuve qui saura davantage convaincre le tribunal du respect de son code de déontologie. Il ne lui suffira pas de soulever un doute raisonnable, comme en matière criminelle, pour être acquitté.

Toutefois, les éléments à prouver différeront, selon l'instance devant laquelle la cause sera entendue.

« Par exemple au civil, il faudra démontrer qu'il y a eu un dommage et qu'il y a eu faute, et faire la preuve qu'il existe un lien direct entre les deux, tandis qu'en matière disciplinaire, il suffira de démontrer qu'il y a eu faute déontologie pour en arriver à une sanction », précise Me Poirier.

Contrairement au droit criminel, où il y aura infraction si un acte spécifiquement prohibé au code criminel a été commis, la faute déontologique s'évaluera plutôt en fonction des normes de conduites générales de la profession. La dérogation à l'un de ces principes entraînera une sanction.

« Et devant le comité de discipline, le professionnel intimé n'a pas le droit au silence, comme c'est le cas pour l'accusé au criminel. Il a l'obligation de collaborer avec le syndic lors de l'enquête et peut être tenu de témoigner dans la cause », rajoute-t-elle.

C'est pourquoi la finalité, en matière disciplinaire, sera la sanction de l'infraction et non la réparation du préjudice causé.

« Tout le système disciplinaire repose sur le principe de la protection du public, duquel découle la confiance du public en la profession », de conclure M[e] Sylvie Poirier. ■





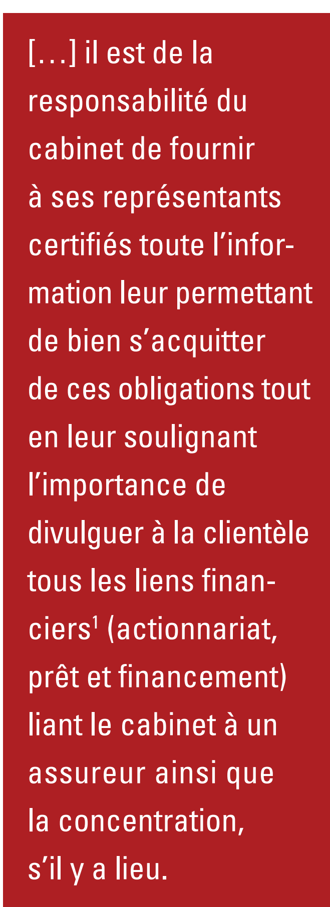
Avocate au cabinet Bélanger Longtin s.e.n.r.l., auteur d'un ouvrage consacré à la discipline professionnelle au Québec et de nombreux articles, conférencière et formatrice, **M[e] Sylvie Poirier** a développé une expertise reconnue en droit disciplinaire et plus particulièrement dans l'encadrement des professions du secteur financier.

En matière déontologique, l'objet du recours est la protection du public.

Divulgation des liens d'affaires au consommateur

CONCENTRATION DE 60 % ET PLUS DU VOLUME D'AFFAIRES

Rappel aux gestionnaires de cabinet en assurance de dommages



Afin que les représentants en assurance de dommages respectent leurs obligations en matière de divulgation, rappelons en ce début d'année aux gestionnaires de cabinet de revoir la concentration du volume d'affaires en assurance des particuliers.

Devant être calculée sur la base des primes souscrites annualisées au 31 décembre 2010, la concentration est définie par le fait de placer, auprès d'un même assureur ou d'assureurs d'un même groupe financier, 60 % et plus de son volume d'affaires en assurance des particuliers.

À la suite de cet exercice, il est de la responsabilité du cabinet de fournir à ses représentants certifiés toute l'information leur permettant de bien s'acquitter de ces obligations tout en leur soulignant l'importance de divulguer à la clientèle tous les liens financiers[1] (actionnariat, prêt et financement) liant le cabinet à un assureur ainsi que la concentration, s'il y a lieu.

QUELS SONT LES LIENS D'AFFAIRES ?

LIENS FINANCIERS		CONCENTRATION
1. Liens de propriété (actionnariat)	2. Les prêts et autres formes de financement consentis par un assureur	3. Concentration de 60 % et plus du volume d'affaires en assurance des particuliers

Pour en savoir plus sur la divulgation des liens d'affaires au consommateur, consultez la fiche informative disponible sur le site internet **chad.ca**. Rendez-vous dans la section « **Membre** », cliquez sur l'onglet « **Ma pratique professionnelle** » et ensuite « **Outils et meilleures pratiques** ». ■

La concentration du volume d'affaires se calcule sur la base des primes souscrites annualisées au 31 décembre de chaque année.

[1] IMPORTANT : Les liens financiers doivent être divulgués séparément de la concentration.

Diminution de protection en cours de contrat

LES PAROLES S'ENVOLENT ET LES ÉCRITS RESTENT

Une conversation téléphonique ne remplace pas l'écrit

Lors des rencontres de la tournée de la ChAD, plusieurs membres nous ont posé la question suivante : Est-ce qu'un enregistrement téléphonique peut remplacer certains documents écrits ?

L'enregistrement d'une conversation téléphonique peut être valide dans certains cas et à certaines conditions mais pas dans une situation de réduction de couverture en cours de contrat.

> « L'enregistrement d'une conversation téléphonique ne peut pas remplacer l'écrit dans ce cas-ci, peu importe que la demande provienne de l'assuré ou de l'assureur », précise Me Jannick Desforges

« L'article 2405 du *Code civil du Québec* prévoit, entre autres, qu'un avenant constatant une réduction des engagements de l'assureur ou un accroissement des obligations de l'assuré autre que l'augmentation de la prime, n'a d'effet que si le titulaire de la police consent, par écrit, à cette modification », explique Me Jannick Desforges, directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité à la ChAD.

L'objectif de cet article est de s'assurer que le consommateur consente aux diminutions de protection en cours de contrat. C'est un article d'ordre public qui a pour but de protéger le consommateur. « Il n'est donc pas suffisant de simplement envoyer un avis de modification à l'assuré, il faut que celui-ci y consente par écrit », ajoute Me Desforges.

« Lorsqu'il y a réduction de couverture en cours de contrat, l'agent ou le courtier doit obtenir préalablement le consentement écrit de l'assuré. L'enregistrement d'une conversation téléphonique ne peut pas remplacer l'écrit dans ce cas-ci, peu importe que la demande provienne de l'assuré ou de l'assureur », précise la directrice du Service.

Dans une récente décision, le comité de discipline de la ChAD est venu à la conclusion qu'un intimé qui ne respecte pas l'article 2405 du *Code civil du Québec* est coupable d'une infraction déontologique.

Plusieurs décisions des tribunaux civils ont également obligé différents assureurs qui avaient réduit les couvertures en cours de terme sans le consentement écrit de l'assuré, à les indemniser. ■

> « Il n'est donc pas suffisant de simplement envoyer un avis de modification à l'assuré, il faut que celui-ci y consente **par écrit** », ajoute Me Desforges.



PROFITEZ D'UN TARIF PRÉFÉRENTIEL
en vous inscrivant avant le 1er mars !

À votre agenda

forum DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES 2011

Mercredi 6 avril 2011

JOURNÉE DE FORMATIONS ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Hôtel Mortagne
Boucherville

Une journée... à ne pas manquer !







Mot de la présidente-directrice générale

RAYONNEMENT DE LA PROFESSION, DE LA CHAMBRE, DE SES MEMBRES ET DE L'INDUSTRIE

À quelques semaines de notre événement, je me permets de vous réitérer mon invitation à participer en grand nombre au Forum de l'assurance de dommages 2011.

Plus qu'une occasion de rayonnement de nos professions, un tel événement nous offre un lieu privilégié d'échanges de qualité avec des formateurs, des conférenciers et des collègues de tous les domaines de l'assurance de dommages.

Nous avons tenté de vous offrir des formations qui s'inspirent des questions courantes et des réalités quotidiennes auxquelles vous êtes confrontés. Nous avons voulu un événement riche en information et en idées. Nous espérons que vous en profiterez.

Cette année, ce Forum 2011 est lié à une autre première : notre première assemblée générale de toute l'histoire de la Chambre de l'assurance de dommages. C'est l'autre grande raison qui justifie votre présence.

Mon invitation est donc double. En espérant qu'elle vous incite doublement à être présent, c'est avec enthousiasme que toute l'équipe de la Chambre compte vous accueillir en grand nombre.

Maya Raic
Présidente-directrice générale



André Beauchamp
Philosophe et consultant
en environnement

Auteur de plus d'une trentaine d'ouvrages et de plus de deux cents articles de revues, M. Beauchamp est actif au niveau des questions écologiques et environnementales depuis 1978. Il a notamment été secrétaire général du ministère de l'Environnement du Québec en 1980, président du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) de 1983 à 1987 et consultant en environnement (Enviro-Sage) de 1990 à 2005.

Dîner-conférence

LES PROFESSIONNELS EN ASSURANCE DE DOMMAGES À L'HEURE DE L'ENVIRONNEMENT

Prendre une assurance, c'est se prémunir contre certains risques. Mais, selon le temps et les lieux, les risques changent beaucoup tout comme change aussi la perception que les gens ont des risques encourus.

Lors de cette conférence, M. Beauchamp présentera certains risques relatifs à l'environnement et à la crise écologique. S'il appartient aux actuaires et aux spécialistes de définir les nouveaux produits à mettre en marché, comment les différents professionnels en assurance de dommages – agents, courtiers et experts en sinistre – se situent-ils face à une clientèle qui semble osciller entre l'incertitude, l'appréhension et le déni.

DESCRIPTION DES FORMATIONS
De 9 h à 12 h





À l'heure du web : formation du contrat d'assurance et documents électroniques

 – DROIT ET LOIS

Quelles sont les règles entourant l'élaboration d'un contrat d'assurance en ligne, les principes régissant la proposition et l'émission du contrat d'assurance dans le contexte des nouvelles technologies ?

Me Raphaël partagera ses connaissances afin de vous familiariser avec certaines règles entourant la gestion documentaire d'un dossier d'assurance, tant du point de vue de l'utilisation des documents technologiques que de la régie de conservation de ces documents.

Dina Raphaël, avocate
Lavery, s.e.n.c.r.l.

Agents et courtiers en assurance de dommages

Conformité de votre cabinet : démystifier les inspections et les outils à votre disposition

 – CONFORMITÉ

L'inspection des cabinets de 24 représentants et moins est l'un des moyens privilégiés par la ChAD en matière de prévention. En effet, Me Martin vous présentera les lacunes les plus fréquemment relevées en inspection et les outils développés visant à maintenir et à rehausser la qualité de la pratique.

Nadine Martin, avocate
Service des affaires institutionnelles
et responsable de la conformité des pratiques
Chambre de l'assurance de dommages

Courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre

Traitement d'une plainte au bureau du syndic et au sein d'un cabinet : en quoi est-ce différent ?

 – CONFORMITÉ

Ce questionnement est fort pertinent. Voici une belle occasion de clarifier les similitudes et les différences tout en rappelant les obligations légales et déontologiques lorsqu'une plainte d'un consommateur est traitée à la fois par un cabinet et par le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages.

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. Syndic
Chambre de l'assurance de dommages

Agents, courtiers en assurance de dommages
et experts en sinistre

Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres

 – CONFORMITÉ

C'est un fait ! La Chronique syndic et les résumés de décisions du comités de discipline sont les pages les plus lues du magazine *La ChADPresse*. Me Leduc, bâtonnier du Québec pour le terme de 2002-2003 et reconnu Avocat Émérite (Ad. E.) en 2008, présentera aux participants des cas et des décisions disciplinaires importantes du comité de discipline influençant la pratique professionnelle.

Claude G. Leduc, avocat senior
Mercier Leduc, s.e.n.c.r.l.

Agents, courtiers en assurance de dommages
et experts en sinistre



PROGRAMME

HEURE	ACTIVITÉS	FORMATEUR
8 h	**Accueil des participants**	
9 h	**Formations – Bloc A (1re partie)**	**Formateur**
	À l'ère du web : le contrat d'assurance et les documents technologiques	Me Dina Raphaël Lavery, s.e.n.c.r.l.
3 UFC	Conformité de votre cabinet : démystifier les inspections et les outils à votre disposition	Me Nadine Martin Avocate aux affaires institutionnelles et responsable de la conformité des pratiques – ChAD
	Traitement d'une plainte au bureau du syndic et au sein d'un cabinet : en quoi est-ce différent ?	Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. Syndic – ChAD
	Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	Me Claude G. Leduc, Mercier Leduc, s.e.n.c.r.l.
10 h 15	**Pause**	
10 h 30	**Formations – Bloc A (2e partie)**	
	À l'ère du web : le contrat d'assurance et les documents technologiques	
	Conformité de votre cabinet : démystifier les inspections et les outils à votre disposition	
	Traitement d'une plainte au bureau du syndic et au sein d'un cabinet : en quoi est-ce différent ?	
	Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres	
12 h	**Dîner-conférence**	
	Mot de bienvenue de Mme Maya Raic, présidente-directrice générale de la Chambre de l'assurance de dommages	
	Remise du prix Marcel-Tassé 2011	
13 h 15 1 UFC	**Conférence** Les professionnels en assurance de dommages à l'heure de l'environnement	André Beauchamp Philosophe et consultant en environnement
14 h 30	**Formations – Bloc B**	**Formateur**
	Impacts des changements climatiques sur l'assurance de dommages	Jack Chadirdjian Directeur des services aux membres et des affaires publiques et gouvernementales Bureau d'assurance du Canada
1 UFC	Indication de clients (référencement) et partage de commission	Me Vicky Samson Analyste aux pratiques de distribution L'Autorité des marchés financiers
	Responsabilité professionnelle : les erreurs à éviter	Richard Giroux, C.d'A.A. Courtier en assurance de dommages Courmark
	La responsabilité des cabinets face au vol d'identité de leurs clients	Me Stéphanie Poulin, Option consommateurs
15 h 30	**Pause**	
16 h	**Assemblée générale**	
17 h	**Cocktail de clôture**	





INSCRIPTION

Tarif préférentiel pour les inscriptions reçues avant le 1er mars 2011

IDENTIFICATION DU PARTICIPANT

Nom ______

Prénom ______

No certificat ______

Discipline ______

Employeur ______

Tél. travail ______

Adresse ______

______

Cellulaire ______

Courriel ______

Votre confirmation d'inscription vous sera transmise par courriel.

FORFAITS

	Avant le 1er mars	Après le 1er mars
☐ Forfait : Journée complète	165 $	200 $
Inclut : une formation de trois heures en avant-midi (bloc A), le dîner-conférence, une formation d'une heure en après-midi (bloc B), la participation à l'assemblée générale et au cocktail.		
☐ Forfait : Après-midi	125 $	140 $
Inclut : le dîner-conférence et une formation d'une heure en après-midi (bloc B), la participation à l'assemblée générale et au cocktail.		
☐ Forfait : Formations	120 $	120 $
Inclut : une formation de trois heures en avant-midi (bloc A) et une formation d'une heure en après-midi (bloc B). Inclut également la participation à l'assemblée générale et au cocktail. * Le tarif est de 30 $/heure par participant, selon la tarification en vigueur des formations offertes par la ChAD.		
☐ Forfait : Dîner-conférence	80 $	110 $
Inclut le dîner-conférence seulement.		
☐ Forfait : Assemblée générale	Gratuit	
Participation à l'assemblée générale et au cocktail.		

Politique d'annulation

Cette inscription peut être annulée au moyen d'un avis écrit au plus tard cinq jours ouvrables avant la date de l'événement. Aucun remboursement ne sera effectué après cette date.

Les substitutions de participants sont acceptées sans frais, mais doivent nous être signalées.

FORMATIONS OFFERTES

Places limitées : premiers arrivés, premiers inscrits.

BLOC A (formations en avant-midi)

Parmi les quatre formations suivantes, indiquez vos choix en ordre de préférence de 1 à 4. Une formation par participant sera attribuée.

___ À l'ère du web : le contrat d'assurance et les documents technologiques – 3 UFC – Droit et lois

___ Conformité de votre cabinet : démystifier les inspections et les outils à votre disposition – 3 UFC – Conformité

___ Traitement d'une plainte au bureau du syndic et au sein d'un cabinet : en quoi est-ce différent ? – 3 UFC – Conformité

___ Les décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres – 3 UFC – Conformité

BLOC B (formations en après-midi)

Parmi les quatre formations suivantes, indiquez vos choix en ordre de préférence de 1 à 4. Une formation par participant sera attribuée.

___ Impacts des changements climatiques sur l'assurance de dommages – 1 UFC – Technique d'assurance

___ Indication de clients (référencement) et partage de commission 1 UFC – Conformité

___ Responsabilité professionnelle : les erreurs à éviter 1 UFC – Conformité

___ La responsabilité des cabinets face au vol d'identité de leurs clients 1 UFC – Conformité

CALCUL DES FRAIS D'INSCRIPTION

Montant du forfait ______ $

TPS (5 % 874370026) ______ $

TVQ (8,5 % 1022135623) ______ $

Montant total ______ $

PAIEMENT

☐ Par chèque à l'ordre de la Chambre de l'assurance de dommages

☐ Par carte de crédit ☐ Visa ☐ MasterCard

Nom du titulaire de la carte ______

Numéro de la carte ______

Date d'expiration ______ / ______ / ______

Veuillez remplir le formulaire et nous le retourner accompagné de votre paiement :

Par la poste :
Forum de l'assurance de dommages – 6 avril 2011
SYMBIOSE MARKETING ÉVÉNEMENTIEL
502, chemin du Hibou, Stoneham (Québec) G3C 1S9

Par télécopieur : 418 687-7378

Pour toute question concernant votre inscription, communiquez avec :

Mme Marie-Josée Rivard
Téléphone : 418 687-9696
mjrivard@symbiosemarketing.com

Date limite pour vous inscrire : 25 mars 2011

Merci de votre participation et au plaisir de vous voir !





Mercredi 6 avril 2011
Hôtel Mortagne
Boucherville

DESCRIPTION DES FORMATIONS
De 14 h 30 à 15 h 30



Impacts des changements climatiques sur l'assurance de dommages



– TECHNIQUE D'ASSURANCE

L'impact des changements climatiques se fait ressentir tant chez les consommateurs que chez les assureurs québécois en raison des catastrophes naturelles qui sont plus fréquentes et plus sévères. La hausse des réclamations engendrées par les dommages causés par l'eau en est la preuve. Afin de remédier à ce problème, les assureurs de dommages adoptent une approche qui vise à s'adapter aux changements climatiques.

Jack Chadirdjian
Directeur des services aux membres et des affaires publiques et gouvernementales
Bureau d'assurance du Canada

Agents, courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre

La responsabilité des cabinets face au vol d'identité de leurs clients



– CONFORMITÉ

La protection des renseignements personnels manque d'attrait, tant pour les entreprises que pour les individus. Elle est fréquemment oubliée malgré le fait que le vol d'identité soit un sujet sensible. Pourtant, des mécanismes de protection bien structurés au sein d'un cabinet permettraient de prendre les précautions nécessaires face à cette menace.

Stéphanie Poulin, avocate
Responsable du service juridique
Option consommateurs

Agents, courtiers en assurance de dommages et experts en sinistre

Responsabilité professionnelle : les erreurs à éviter



– CONFORMITÉ

La prévention en assurance erreurs et omissions est l'affaire de tous les courtiers en assurance de dommages. Cette formation d'une heure, vous sensibilisera à procéder à une analyse des procédures de votre cabinet pour qu'elles soient claires, bien appliquées et bien respectées.

Que vaut une procédure sur papier si personne ne la respecte ? Probablement la même chose qu'un feu rouge non respecté : les dommages sont inévitables !

Richard Giroux, C.d'A.A.
Courtier en assurance de dommages
Courmark

Courtiers en assurance de dommages

Indication de clients (référencement) et partage de commission



– CONFORMITÉ

Quelles sont les règles à respecter ? Quelles sont les limites d'un indicateur et quelles sont les normes applicables en matière de rémunération ? Voici autant de questions auxquelles vous aurez des réponses.

Vicky Samson, avocate
Analyste | Service des pratiques de distribution
Autorité des marchés financiers

Agents et courtiers en assurance de dommages

FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE (FCO)

Période de conformité 2010-2011 : résultats des douze premiers mois

DIMINUTION IMPORTANTE : SEULEMENT 12,5 % ONT OBTENU TOUTES LEURS UFC

Visitez chad.ca ! 37 formations offertes en « Conformité »

Au 31 décembre 2010, seulement 12,5 % des membres (1 834 sur 14 616) ont obtenu toutes leurs unités de formation obligatoire (UFC) comparativement à 29,3 % (4 134 membres sur 14 094) lors des 12 premiers mois de la période de conformité 2008-2009.

Par contre, 71,6 % des membres (10 468) devant se conformer à l'obligation de formation continue d'ici le 31 décembre 2011 avaient obtenu plus de 50 % de leurs UFC comparativement à 68,5 % (9 650 sur 14 094 membres), au 31 décembre 2008.

Nombre de représentants…	2010-2011		2008-2009	
devant se conformer…	14 616		14 094	
ayant obtenu toutes leurs UFC	1 834	12,5 %	4 134	29,3 %
ayant obtenu plus de 50 % de leurs UFC	8 634	59,1 %	5 516	39,2 %
ayant obtenu 50 % ou moins de leurs UFC	3 505	24,0 %	3 754	26,6 %
n'ayant obtenu aucune UFC	643	4,4 %	690	4,9 %

Diminution de plus de 16 %

Cette baisse importante (16,9 %) peut entre autres s'expliquer par l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2010, des modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire* de la ChAD : création de la catégorie « Conformité » et nouvelle répartition des UFC (voir texte : *Modifications réglementaires*).

Votre dossier d'UFC est-il à jour ?

À partir du site Internet chad.ca, accédez à votre dossier personnel pour vérifier les UFC accumulées à ce jour et celles qui restent à obtenir selon les catégories correspondantes d'ici le 31 décembre 2011.

De nombreuses formations en Conformité

Au total, il y a présentement 37 formations accréditées dans la nouvelle catégorie « Conformité » offertes par des organismes de l'industrie et par des entreprises de formations, dont sept formations à distance et cinq formations sur le web.

Rendez-vous sur chad.ca et inscrivez-vous maintenant !

Consultez la liste des formations sur le site Internet **chad.ca**. Celle-ci est disponible dans la section « **Membres** », en cliquant l'onglet « **Ma formation continue** ». Ne tardez pas !

MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

Rappelons que les modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire* de la ChAD sont en vigueur depuis le 1er janvier 2010 pour la période de conformité 2010-2011.

Changements à tenir compte

- Au moins 3 UFC dans la catégorie « **Conformité** »
  Inclut la déontologie, la pratique professionnelle, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers,* ainsi que la protection des renseignements personnels.
- Pas plus de 5 UFC dans la catégorie « **Développement professionnel** »
  Englobe les techniques de vente et le service à la clientèle.
- 12 UFC dans les catégories « **Administration, Droit et lois** et **Technique d'assurance** »

Report d'UFC

Le nombre d'UFC pouvant être reporté à une période subséquente de conformité de 24 mois, passe de 3 à 5.

PROJET DE MODIFICATION DE LA GOUVERNANCE

Annoncé dans le dernier numéro de *La ChADPresse,* le projet de loi nº 128, qui devait, entre autres, modifier la gouvernance de la ChAD, a été scindé en décembre dernier. Parmi les 500 articles qu'il comprenait, ceux qui concernaient la gouvernance de la ChAD ont été reportés.

Au moment d'écrire ces lignes, ces articles doivent faire partie d'un nouveau projet de loi qui serait déposé à la reprise des travaux de l'Assemblée nationale, prévue en février, pour une entrée en vigueur dans les meilleurs délais.

Par la suite, les modalités concernant l'élection des administrateurs seront déterminées par le *Règlement intérieur* de la ChAD. Les dispositions concernant ces modalités ne sont pas finalisées. Ce Règlement devra être soumis à l'Autorité des marchés financiers pour approbation.

Que modifie le projet de loi ?

Entre autres, certaines dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* touchant la gouvernance de la ChAD pour :

- modifier la composition du conseil d'administration (voir tableau : Composition du conseil d'administration) avec huit dirigeants de l'industrie et cinq membres indépendants ;
- introduire la notion de « dirigeant » administrateur issu de l'industrie ;
- définir les critères pour être administrateur indépendant.

Deux objectifs orientent ce projet. Le premier prévoit une présence accrue d'administrateurs indépendants aux profils complémentaires à ceux issus de l'industrie. Le second, la présence de dirigeants de cabinet, certifiés ou non, au sein du conseil d'administration.

« [...] maintenir, voire même [de] renforcer, la crédibilité de l'organisme auprès du grand public et des consommateurs, et d'assurer un meilleur arrimage entre les pratiques d'affaires et les pratiques déontologiques ».

– Maya Raic

Une gouvernance encore plus crédible

L'indépendance, la légitimité et la crédibilité de la ChAD et de son conseil d'administration représentent les assises de la nouvelle gouvernance.

La ChAD veut être proactive et s'inspire, comme organisme de protection du public, des règles de gouvernance émises par l'OCDE et par celles de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État,* adoptée en 2008 par le gouvernement du Québec

« Ces nouvelles règles de gouvernance prévues par le projet de loi et par le *Règlement intérieur* à venir, nous permettront de maintenir, voire même de renforcer, la crédibilité de l'organisme auprès du grand public et des consommateurs, et d'assurer un meilleur arrimage entre les pratiques d'affaires et les pratiques déontologiques », explique la présidente-directrice générale, Maya Raic.

Élections du printemps 2011 reportées

Les élections aux différents postes d'administrateurs, qui ont habituellement lieu à chaque printemps, sont reportées à l'automne prochain. Les administrateurs actuellement en poste le demeureront jusqu'aux prochaines élections. ■

[Une fois le projet de loi adopté] les modalités concernant l'élection des administrateurs seront déterminées par le Règlement intérieur de la ChAD. Les dispositions concernant ces modalités ne sont pas finalisées. Ce Règlement devra être soumis à l'Autorité des marchés financiers pour approbation.

GOUVERNANCE ACTUELLE	NOUVELLE GOUVERNANCE
11 administrateurs certifiés issus de l'industrie	8 administrateurs « dirigeants » issus de l'industrie
2 administrateurs représentant le public	5 administrateurs indépendants

Hausse de cotisation

UNE PROPOSITION SOUMISE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

La protection du public et l'encadrement professionnel sont au cœur de la mission de la Chambre de l'assurance de dommages. Un des moyens d'action privilégié par tous les administrateurs de la Chambre c'est d'agir en prévention. Une prévention fondée sur une information claire, pertinente, et ciblée.

Depuis sa création, la ChAD a intégré de nouvelles activités afin d'enrichir son offre de service et d'outils à ses membres de façon à réaliser pleinement sa mission avec rigueur et constance.

Ainsi, nous avons mis de l'avant en 2002 le programme de formation continue obligatoire. Nous avons investi, en 2003, dans le développement de cours web avec Educollege.com, un programme populaire et apprécié.

En 2005, mandatée par l'Autorité des marchés financiers, le service d'inspection de cabinets voit le jour et réalise depuis quelque 200 inspections par année.

Au bureau du syndic, les besoins en ressources humaines ont augmenté en 2007 pour répondre à la complexité des plaintes. Face à cette complexité des dossiers d'enquête les frais légaux ont pratiquement doublé depuis 2001.

Ces ressources, toutes aussi nécessaires qu'incontournables, compte tenu de la mission, ont amené la ChAD a accumulé des manques à gagner depuis 2008. Ceux-ci ont été épongés par les excédents enregistrés de 2001 à 2007.

En 2009, le comité de vérification a procédé à une planification financière détaillée pour s'assurer que la situation financière réponde aux besoins et aux activités qu'implique la mission de la ChAD.

Depuis les trois dernières années, on constate que le nombre de membres, ce qui constitue notre principale source de revenus, tend à se stabiliser aux environs de 14 000 et à réduire notre marge de manœuvre et ce, malgré une gestion serrée.

Comme la cotisation n'a connu aucune hausse depuis que le ministre des Finances l'avait fixé à 240$ en 1999, un ajustement devient inévitable afin que la ChAD réalise pleinement sa mission.

Depuis sa création, la ChAD a intégré de nouvelles activités afin d'enrichir son offre de service et d'outils à ses membres de façon à réaliser pleinement sa mission avec rigueur et constance.

Comme la cotisation n'a connu aucune hausse depuis que le ministre des Finances l'avait fixé à 240$ en 1999, un ajustement devient inévitable afin que la ChAD réalise pleinement sa mission. Les intervenants de l'industrie et les membres rencontrés lors de la tournée régionale de la présidente-directrice générale ont pu réaliser que cela s'impose à la suite d'un gel de douze ans.

Vote en assemblée générale, le 6 avril prochain

Ainsi, lors du premier Forum de l'assurance de dommages, qui aura lieu le 6 avril 2011, il sera proposé en assemblée générale, que la cotisation des membres augmente de 35$, passant ainsi de 240 à 275$ à compter du 1er janvier 2012, soit une hausse d'environ 1 % par année depuis 1999, et indexée selon l'indice des prix à la consommation observé au Québec (IPC) pour les années suivantes.

L'assemblée générale aura lieu à 16 h, le 6 avril 2011, à l'Hôtel Mortagne de Boucherville. Un avis de convocation a été inséré avec l'envoi de ce numéro de *La ChADPresse.* ■





AVIS DE RADIATION PROVISOIRE

AVIS est par les présentes donné que **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** (numéro de certificat 126839), exerçant sa profession de courtier en assurance de dommages des particuliers dans la ville de Montréal, fait l'objet d'une plainte devant le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages lui reprochant les infractions résumées comme suit :

Chef nº 1 : *Entre le 7 mars 2008 et le 15 juillet 2009, a fait défaut d'agir avec honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme en participant à un stratagème par lequel il recevait instructions de Ho Quan Kinh et de Theresa Milter agissant au nom de Gestion Yapi Investissements inc., Gestion SM Immobilia ou Gestion Amigo d'assurer 10 immeubles aux noms des assurés alors que les immeubles de ces derniers faisaient l'objet de prêts hypothécaires consentis sur une évaluation exagérée, percevant les primes de SM Immobilia et non des assurés, confortant ainsi les créanciers hypothécaires qui ont par la suite perdu des sommes importantes causées par le défaut des assurés, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 16 et 27 de ladite Loi et des 2, 9, 15, 37(1) et 37(3) dudit Code.*

Chef nº 2 : *Le ou vers le 21 janvier 2010, a entravé le travail du syndic, Carole Chauvin, et de l'enquêteur, Sylvie Campeau, en tenant des propos inexacts et erronés concernant ses relations d'affaires avec Theresa Milter, Quan Ho Kinh et Gestion Yapi Investissements inc., en tentant de faire croire qu'il ignorait le stratagème mis sur pied par ces individus pour s'approprier des sommes d'argent provenant de financements hypothécaires, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 342 de ladite Loi et des articles 2, 15 et 35 dudit Code.*

Chef nº 3 : *Le ou vers le 25 novembre 2008, alors qu'il détenait un permis d'exercice comme agent en assurance de dommages des particuliers au Québec, a fait une soumission puis fait émettre le contrat d'assurance locataire occupant en Ontario, alors qu'il n'était pas titulaire du permis d'exercice requis lui permettant d'agir comme représentant en assurance de dommages des particuliers pour des risques situés en Ontario, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 17 dudit Code.*

Chefs nos 4 et 6 : *Aux mois de novembre et décembre 2008, a fait défaut de recueillir personnellement les renseignements requis auprès de l'assuré afin de lui faire souscrire deux contrats d'assurance, obtenant les informations de Mme Theresa Milter de Gestion Yapi Investissements, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 27 de ladite Loi et des articles 2 et 37(3) dudit Code.*

Chefs nos 5 et 7 : *Aux mois de novembre et décembre 2008, avant la conclusion des contrats d'assurance en faveur de l'assuré, a fait défaut de décrire les produits d'assurance proposés en relation avec les besoins de ce dernier et de lui préciser la nature des garanties offertes, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 28 de ladite Loi et des articles 2 et 37(6) dudit Code.*

Chef nº 8 : *Le ou vers le 25 novembre 2008, a fait passer son intérêt personnel de percevoir une commission avant l'intérêt de l'assuré et a abusé de la bonne foi de son employeur en demandant l'émission d'un contrat d'assurance locataire occupant, alors qu'un contrat propriétaire occupant était déjà en vigueur auprès d'un autre assureur émis par l'intermédiaire du cabinet en Ontario, uniquement afin de pouvoir faire émettre le contrat d'assurance habitation, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 19 et 27 dudit Code.*

Chefs nos 9 et 11 : *Le ou le 25 novembre 2008 et le ou vers le 23 janvier 2009, a failli à ses obligations professionnelles en ne vérifiant pas auprès de l'assuré si celui-ci avait donné un consentement libre et éclairé à la vérification de son dossier de crédit dans le cadre de la mise en place de polices d'assurance, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 23, 24, 37, 37(1), 37(3) et 37(5) dudit Code.*

Chef nº 10 : *Le ou vers le 23 janvier 2009, a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant préparer un contrat d'assurance habitation au nom de l'assuré pour un immeuble, alors qu'il savait que celui-ci n'avait aucun intérêt assurable dans ledit immeuble et ne lui avait pas donné mandat de le faire, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 9 et 37(1) dudit Code.*

Chef nº 12 : *Le ou vers le 23 mai 2009, a abusé de la bonne foi de son employeur en inscrivant des coordonnées bancaires erronées au contrat pour l'assuré afin que le contrat soit maintenu en vigueur, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 19, 27 et 29 dudit Code.*

Chefs nos 13 et 14 : *Le ou vers le 14 avril 2009, a fait défaut d'agir avec probité et transparence en procédant à un changement de nom de l'assuré, rétroactivement au 2 avril 2009, au contrat d'assurance habitation couvrant un immeuble, de Gestion Amigo inc. à Gestion Yapi Investissements inc., alors qu'il savait que cette dernière société n'était pas propriétaire de l'immeuble et en procédant à la résiliation d'un autre contrat d'assurance habitation rétroactivement au 2 avril 2009, générant un crédit de 335,31 $ versé à Gestion Yapi Investissements inc, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions de l'article 16 de ladite Loi et des articles 2, 25, 37(5) et 37(9) dudit Code.*

Chef nº 15 : *Le ou vers le 2 avril 2009, lors de l'émission du contrat en faveur de l'assurée pour couvrir un immeuble, a fait défaut de fournir à son employeur, les renseignements qu'il est d'usage de donner en omettant de déclarer que l'assureur antérieur était également le même et que l'immeuble avait fait l'objet d'une inspection, préférant indiquer faussement le nom d'un autre assureur, alors qu'il n'en était rien, le tout en contravention avec la* Loi sur la distribution de produits et services financiers *et du* Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, *notamment aux dispositions des articles 29, 37(1) et 37(7) dudit Code.*

Le 22 décembre 2010, le comité de discipline a **ordonné la radiation provisoire** du certificat de **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** jusqu'à la signification de la décision du comité de discipline rejetant la plainte portée contre lui ou lui imposant une sanction.

La décision du comité de discipline est exécutoire dès sa signification à l'intimé. La radiation du certificat en assurance de dommages de **M. Huu-Nghia (Yoshi) Pham** prenait donc effet à compter du **23 décembre 2010.**

La ChAD près de chez vous !

LA TOURNÉE RÉGIONALE SE POURSUIT

Cinq autres rencontres à venir

UNE OCCASION D'ÉCHANGES SUR :

- La formation continue obligatoire et les formations offertes par la ChAD
- Les inspections : des outils pour la conformité de la pratique
- La gouvernance de la ChAD en évolution
- La cotisation des membres : une proposition à venir

Mettez vos connaissances à jour !

Profitez de cette occasion pour vous inscrire également à la formation *Les courtiers en assurance de dommages et leur Code de déontologie,* au coût de 90 $ plus taxes.



– Conformité

DATE	VILLE	ENDROIT	HEURE DE LA RENCONTRE	HEURE DE LA FORMATION
15 février	Montréal – Centre-ville	Hôtel Delta Montréal – 475, avenue Président-Kennedy, salon Ravel	12 h	8 h 30
18 février	Laval	Hôtel Sheraton – 2440, Autoroute des Laurentides, salon Auteuil-Vimont	12 h	8 h 30
23 février	Saint-Jean-sur-Richelieu	Auberge Harris – 576, rue Champlain, salle 93	12 h	8 h 30
14 avril	Rimouski	Hôtel Gouverneur Rimouski – 155, boul. René-Lepage Est	12 h	14 h
19 avril	Baie-Comeau	Hôtel Le Manoir – 8, avenue Cabot, salle Champlain	12 h	14 h

Inscrivez-vous dès maintenant !

Pour la tournée régionale et pour la formation, inscrivez-vous maintenant en ligne en vous rendant à la section « **Membres** » du site **chad.ca**.

AVIS DE NOMINATIONS
AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 31 janvier dernier, la Chambre de l'assurance de dommages annonçait des changements à son conseil d'administration à la suite de la décision du président du conseil, Monsieur Serge Lyras, de se retirer.

Désignée par les membres du conseil, Mme France Bourdeau, assume la fonction de présidente du conseil d'administration depuis cette date, en remplacement de M. Lyras. Monsieur Jacques Yelle occupe pour sa part la fonction de vice-président, en remplacement de Mme Bourdeau.

En prenant son poste, la nouvelle présidente du conseil a souligné la dizaine d'années de contribution de M. Lyras ainsi que son leadership au sein du conseil d'administration de la Chambre. ■



Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Pascal Tardif, (Thetford Mines)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat nº : 132000
Plainte nº : 2009-12-04(C)

FAITS REPROCHÉS

M. Pascal Tardif, courtier en assurance de dommages, a permis à des employés de concessionnaires automobiles d'intervenir dans des soumissions d'assurance auprès de clients pour le cabinet Assurancia Groupe Tardif, pour lequel il est employé. Il a été démontré que les employés des concessionnaires automobiles recueillaient les renseignements nécessaires permettant d'identifier les besoins de sept assurés (chef 1). M. Tardif a de plus fait défaut de décrire aux assurés les produits d'assurance proposés en relation avec les besoins identifiés et de leur préciser la nature de la garantie offerte (chef 2). Également, les employés de concessionnaires automobiles discutaient avec les clients et obtenaient leur consentement pour vérifier leurs renseignements personnels auprès du fichier central des sinistres automobiles et auprès des agences de crédit (chef 3). M. Tardif ne s'occupait que d'obtenir des soumissions d'assurance.

De plus, M. Tardif ne vérifiait pas auprès des clients si ceux-ci avaient donné un consentement libre et éclairé à l'employé du concessionnaire automobile avant de procéder à la vérification de renseignements personnels se trouvant au fichier central des sinistres automobiles et auprès des agences de crédit (chef 4). Enfin, il est reproché au courtier d'avoir eu une mauvaise tenue de dossiers, notamment en faisant défaut d'y inscrire ses démarches et interventions tant auprès des assurés qu'auprès du représentant du concessionnaire automobile avec qui il était en relation (chef 5).

PLAINTE AMENDÉE

La plainte comporte cinq chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef 1), d'avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte (chef 2), d'avoir tenu compte de l'intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels, au préjudice de son client ou de l'assuré (chef 3), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chef 4) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef 5).

DÉCISION

Le 27 octobre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1 à 5 de la plainte amendée.

SANCTION

Le 27 octobre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 12 500$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président

M. Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur François Gagné, (Thetford Mines)
Courtier en assurance de dommages des particuliers, intimé
Certificat nº : 160546
Plainte nº : 2009-12-05(C)

FAITS REPROCHÉS

M. François Gagné, courtier en assurance de dommages des particuliers, a permis à des employés de concessionnaires automobiles d'intervenir dans des soumissions d'assurance auprès de clients pour le cabinet Assurancia Groupe Tardif, pour lequel il est employé. Il a été démontré que les employés des concessionnaires automobiles recueillaient les renseignements nécessaires permettant d'identifier les besoins de 10 assurés (chef 1). M. Gagné a de plus fait défaut de décrire aux assurés les produits d'assurance proposés en relation avec les besoins identifiés et de leur préciser la nature de la garantie offerte (chef 2). Également, les employés de concessionnaires automobiles discutaient avec les clients et obtenaient leur consentement pour vérifier leurs renseignements personnels auprès du fichier central des sinistres automobiles et auprès des agences de crédit (chef 3). M. Gagné ne s'occupait que d'obtenir des soumissions d'assurance.

De plus, M. Gagné ne vérifiait pas auprès des clients si ceux-ci avaient donné un consentement libre et éclairé à l'employé du concessionnaire automobile avant de procéder à la vérification de renseignements personnels se trouvant au fichier central des sinistres automobiles et auprès des agences de crédit (chef 4). Enfin, il est reproché au courtier d'avoir eu une mauvaise tenue de dossiers, notamment en faisant défaut d'y inscrire ses démarches et interventions tant auprès des assurés qu'auprès du représentant du concessionnaire automobile avec qui il était en relation (chef 5).

PLAINTE AMENDÉE

La plainte comporte cinq chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef 1), d'avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte (chef 2), d'avoir tenu compte de l'intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels, au préjudice de son client ou de l'assuré (chef 3), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chef 4) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef 5).

DÉCISION

Le 27 octobre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs 1 à 5 de la plainte amendée.

SANCTION

Le 27 octobre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 12 500$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président

M. Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Jean-Pierre Tardif, (Thetford Mines)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat nº : 131984
Plainte nº : 2010-01-01(C)

FAITS REPROCHÉS

À titre de dirigeant responsable du cabinet Assurancia Groupe Tardif, M. Jean-Pierre Tardif a mis en place un système permettant à des employés de concessionnaires automobiles d'intervenir dans des soumissions d'assurance auprès de 50 clients de son cabinet (chef 2).

Ainsi, M. Tardif n'aurait pas respecté l'engagement qu'il a pris, en mai 2006, envers la Chambre de l'assurance de dommages et son syndic quant aux démarches professionnelles que lui, son cabinet et les représentants en assurance de dommages de son cabinet devaient suivre concernant les assurés qui étaient ou pouvaient être référés par des concessionnaires automobiles (chef 1).

PLAINTE

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités (chef 1) et d'avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements (chef 2).

DÉCISION

Le 27 octobre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sous le chef 1, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef 1 et a retiré le chef 2 de la plainte.

SANCTION

Le 27 octobre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 6 000$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président

M. Benoit Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;
c.
Monsieur Guy Nadeau, C.d'A.A., (Joliette)
Courtier en assurance de dommages, intimé (agent en assurance de dommages au moment des faits reprochés)
Certificat nº : 124785
Plainte nº : 2010-06-01(A)

FAITS REPROCHÉS

Alors que M. Guy Nadeau était agent en assurance de dommages, celui-ci n'aurait pas transmis à l'assureur les chèques d'une de ses clientes en paiement de la prime d'assurance pour ses propriétés, laissant lesdites propriétés sans protection d'assurance (chef 1). M. Nadeau a omis d'informer sa cliente qu'il n'avait entrepris aucune démarche pour qu'une police d'assurance habitation soit en vigueur, laissant cette dernière dans la complète ignorance de la situation (chef 2).

PLAINTE

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (chef 1) et d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef 2).

DÉCISION

Le 29 octobre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des deux chefs de la plainte.

SANCTION

Le 29 octobre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 2 000$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président

Mme Gracia Hamel, agent en assurance de dommages, membre

Mme Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;
c.
Madame Nancy Wistaff, (Montréal)
Courtier en assurance de dommages des particuliers, intimée (inactive et sans mode d'exercice)
Certificat nº : 154096
Plainte nº : 2010-02-02(C)

FAITS REPROCHÉS

Au moment où elle était courtier en assurance de dommages des particuliers, Mme Nancy Wistaff a détourné pour ses fins personnelles une somme totalisant 26 965,53$ que lui avaient remise 17 assurés en paiement de leur prime d'assurance (chefs 1 à 5 et 8 à 21).

De plus, Mme Wistaff n'a pas procédé au renouvellement de la police d'assurance automobile d'un de ses clients, laissant le véhicule sans protection du 7 mars 2009 au 7 mars 2010 (chef 6). Elle n'a donc pas informé ce dernier que, malgré le paiement de sa prime d'assurance pour son véhicule, la police d'assurance n'a pas été renouvelée à échéance (chef 7).

PLAINTE

La plainte comporte 21 chefs. Il est reproché à l'intimée de s'être appropriée pour ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat (chefs 1 à 5 et 8 à 21), d'avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client (chef 6) et d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef 7).

DÉCISION

Le 8 juillet 2010, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des 21 chefs de la plainte.

SANCTION

Le 10 novembre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimée 19 radiations temporaires de trois ans (à être purgées de façon concurrente), une limitation permanente d'exercice consistant en une interdiction d'agir directement ou indirectement dans la gestion des comptes-clients, des amendes totalisant 2 000$, une ordonnance de remboursement à son ancien employeur d'un montant de 26 965,53$ ainsi que le paiement des frais et déboursés y compris les frais de publication de l'avis de radiation temporaire et de limitation permanente d'exercice.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Daniel M. Fabien, président-suppléant

Mme Francine Tousignant, C.d'A.Ass, courtier en assurance de dommages, membre

M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;
c.
Madame Marielle Faubert, (Hudson)
Courtier en assurance de dommages des particuliers, intimée (inactive et sans mode d'exercice)
Certificat nº : 161743
Plainte nº : 2010-07-01(C)

FAITS REPROCHÉS

Alors que Mme Marielle Faubert agissait à titre de courtier en assurance de dommages des particuliers, celle-ci a confectionné de fausses polices d'assurance habitation ainsi que de faux documents concernant un assuré (chefs 1 à 5). Également, Mme Faubert n'a pas obtenu, pour deux assurés, une protection d'assurance résidentielle et de responsabilité civile des garderies, laissant un immeuble sans protection d'assurance entre septembre 2004 et septembre 2008 (chef 8). Concernant ces mêmes assurés, Mme Faubert a détourné pour son usage personnel la somme totale de 5 344,10 $, somme qui lui avait été remise en paiement des primes d'assurance (chefs 9 à 13).

Dans un autre dossier, Mme Faubert a fait de fausses représentations à deux assurés notamment, en leur déclarant qu'une police d'assurance habitation était en vigueur pour protéger leur immeuble alors que ce n'était pas le cas et en leur affirmant qu'elle pouvait agir comme expert en sinistre pour une perte de moins de 5 000$ alors qu'elle ne détenait pas cette discipline sur son certificat (chef 14). Dans ce même dossier, il est reproché à Mme Faubert d'avoir laissé l'immeuble de ses clients sans protection d'assurance du 19 août 2004 au 19 août 2008 (chef 15).

Il lui est aussi reproché d'avoir fait de fausses déclarations à des tiers en transmettant une lettre au créancier hypothécaire confirmant la mise en vigueur d'une police d'assurance pour couvrir un immeuble, alors qu'aucun contrat d'assurance n'avait été émis (chef 16). Enfin, elle n'aurait pas donné à l'assureur les renseignements d'usage quant à un sinistre antérieur subi par deux assurés et quant au découvert d'assurance sur l'immeuble entre 2004 et 2008 (chef 17).

PLAINTE

La plainte comporte 17 chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir participé à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document le sachant faux (chefs 1, 2, 3, 4 et 5), d'avoir fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur (chefs 6, 7, 14 et 16), d'avoir fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté (chefs 8 et 15), de s'être approprié ou d'avoir utilisé pour ses fins personnelles de l'argent confié dans l'exercice de son mandat (chefs 9, 10, 11, 12 et 13) et d'avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir (chef 17).

DÉCISION

Le 25 octobre 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sous 16 chefs d'infraction, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des chefs 1 à 11 et 13 à 17 et a retiré le chef 12 de la plainte.

SANCTION

Le 25 octobre 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimée deux radiations temporaires d'un an, 13 radiations temporaires de 5 ans, une amende de 600$ ainsi que le paiement des frais et déboursés y compris les frais de publication de l'avis de radiation temporaire. Il est à noter que les périodes de radiation temporaire sont purgées de façon concurrente.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Me Patrick de Niverville, président

M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre

LA COALITION EN ACTION

D'ICI LE 1er MARS
IMPORTANTE CAMPAGNE DE PROMOTION

D'ici la date limite des inscriptions au programme collégial en assurance de dommages, le 1er mars prochain, la Coalition déploie une importante campagne promotionnelle au cours des deux premiers mois de l'année. Voici un aperçu.

La Presse et cyberpresse.ca

Un reportage et une publicité sur les possibilités de carrière en assurance de dommages ont été publiés dans les éditions du samedi des 15 et 22 janvier. Au cours de la même période, une bannière publicitaire a défilé sur le site Internet cyberpresse.ca dans la section Affaires. De plus, tout au long du mois de février, cette bannière publicitaire se retrouve dans la section Carrières.

Facebook

Jusqu'à la fin du mois février, une bannière promotionnelle sur le portail Facebook invite les jeunes à compléter le questionnaire « Avez-vous le profil d'un pro ? ». Afin d'encourager les internautes à compléter le questionnaire, un concours pour gagner un iPad est mis en place.

De plus, la page Facebook de la Coalition a été alimentée de façon intensive dès le début. Que ce soit par des témoignages ou par des articles d'intérêt sur l'assurance de dommages s'adressant aux jeunes, la Coalition déploie tous ses efforts en prévision de la date limite des inscriptions au programme collégial.

jobboom.com et monemploi.com

En plus d'assurer une présence publicitaire sur le site Internet de Jobboom du 18 janvier au 28 février, la Coalition a réalisé deux publi-reportages (18 janvier et 15 février) dans le bulletin Internet Boomerang envoyé à 1,3 million d'abonnés. Durant la même période, une bannière publicitaire défile en permanence sur le site Internet monemploi.com ainsi que sur son microsite de l'Opération 1er mars.

Métro et Mode d'emploi

Deux espaces publicitaires ont été réservés dans le journal Métro, l'un dans le dossier éducation publié le 19 janvier et l'autre dans un dossier spécial sur les assurances publié le 22 février. Pour appuyer ces dossiers, une publicité est prévue dans les éditions de janvier et de février du magazine Mode d'emploi. Ce magazine est distribué dans les écoles secondaires, les collèges et les carrefours jeunesse-emploi. ■



10e CAMPAGNE DE FINANCEMENT !

Le mandat de la Coalition a récemment été renouvelé jusqu'à la fin 2013. En effet, afin de relever le défi des 3 600 postes à pourvoir d'ici la fin de l'année 2012, l'industrie poursuit ses efforts pour attirer une main-d'œuvre qualifiée en quantité suffisante. De plus, en tenant compte des enjeux auxquels l'industrie doit faire face, la démographie et la perception du public face aux professions en assurance de dommages, il est primordial que tous les partenaires soient mobilisés pour ainsi démontrer tout le dynamisme de l'industrie.

Donc, tous les cabinets recevront à la mi-mars une lettre de sollicitation les invitant à contribuer à la campagne de financement de la Coalition pour assurer la relève de l'industrie. ■

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 9 novembre 2010 et le 12 janvier 2011 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez la rubrique **Ma formation continue** sur **chad.ca.**

TECHNIQUE D'ASSURANCE (T)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
La copropriété et l'assurance de dommages	3 T 1 DL	IFC – Formation continue	514 875-8324
Gestion de dégâts d'eau commercial – Quoi-faire ? Quoi éviter ?	4 UFC	IFC - Formation continue	514 875-8324
Obligations de l'assureur et de l'assuré – Assurance Habitation	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Les principaux avenants en responsabilité civile des entreprises	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Techniques d'entrevue et d'interrogatoire	20 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Certains des principaux avenants utilisés en assurance biens et responsabilité civile générale des entreprises	4 UFC	IDAQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Coût de reconstruction	2 T 1 DP	GESTINOV	450 759-9592
Les sinistres structuraux (version courte)	1 UFC	Pyrotech BEI Inc.	450 967-1515

DROIT ET LOIS (DL)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
L'obligation de défendre : les tribunaux ont-ils fait le tour du jardin ?	4 UFC	IFC – Formation continue	514 875-8324
Les recours en vices cachés : un casse-tête pour l'acheteur et le vendeur mais également pour les assureurs	2 UFC	Stein Monast S.E.N.C.R.L.	418 640-4423

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Optimiser les techniques de la vente professionnelle de l'assurance	5 UFC	Formation Max Vision 2000 Inc.	514 971-1112

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Éthique et déontologie	4 UFC	IFC – Formation continue	514 875-8324

Note : Les cours offerts par les cégeps et les universités, dans le cadre d'un programme officiel et en accord avec les catégories Administration, Conformité (3 UFC), Développement professionnel (5 UFC), Droit et lois et Technique d'assurance, donnent automatiquement des UFC, et ce, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

NOMINATION – TITRES PROFESSIONNELS



Éric Falardeau, C.d'A.Ass.

M. Éric Falardeau a obtenu le titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.). Toutes nos félicitations à M. Falardeau, qui œuvre au sein du cabinet PMT ROY Assurances et services financiers.

Prix Marcel-Tassé 2011 pour la relève

DOUZE CANDIDATS EN LICE

Cette année, douze candidats sont en lice pour le prix Marcel-Tassé 2011. Provenant autant de cégeps que de collèges du Québec, ces étudiants ont été choisis, par leur maison d'enseignement parmi tous les finissants au DEC ou à l'AEC en 2010.

Choisi par un comité sélection, le nom du lauréat ou de la lauréate du prix Marcel-Tassé 2011, doté d'une bourse de 1 000 $, sera dévoilé lors du Forum de l'assurance de dommages de la ChAD, le 6 avril prochain, à l'Hôtel Mortagne de Boucherville.

Remis depuis 2000 par la Chambre de l'assurance de dommages, le prix Marcel-Tassé vise à encourager l'excellence et à saluer la relève en assurance de dommages.

LES FINALISTES SONT :

- **Jérôme Cauchon,** Collège Edouard-Montpetit
- **Caroline Cormier,** Collège O'Sullivan de Montréal
- **Fanny Feuiltault,** Collège Montmorency
- **Mélanie Gagné,** Cégep de Jonquière
- **Annie-Pier Gauthier,** Cégep de Lévis-Lauzon
- **Victoria Jeudy,** Cégep du Vieux Montréal
- **Simon Plante,** Collège O'Sullivan de Québec
- **Hollie Porter,** Cégep de Sainte-Foy
- **Éric Roberge,** Collège régional de Lanaudière
- **Serge Roy,** Cégep de Saint-Jérôme
- **Isabelle Veilleux,** Cégep Beauce-Appalaches
- **Éric Vigneault,** Séminaire de Sherbrooke

Au cœur de la conformité :
LES FORMATIONS



CALENDRIER DES ACTIVITÉS
HIVER-PRINTEMPS 2011

FORMATIONS ÉGALEMENT OFFERTES EN ENTREPRISE SUR DEMANDE

FORMATION	VILLE	DATE
Déclaration initiale du risque : le questionnaire scruté à la loupe 3 UFC – Droit et lois	Saint-Jean-sur-Richelieu	14 avril
Démystifier le rôle du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages 3 UFC – Conformité	Saint-Jean-sur-Richelieu	18 février
	Saint-Jérôme	17 mars
Demystifying the Role of the Syndic at the Chambre de l'assurance de dommages	Montréal	8 avril
	Sherbrooke	13 avril
	Trois-Rivières	12 mai
Demystifying the Role of the Syndic at the Chambre de l'assurance de dommages	Gatineau	18 mai
Expertise en règlement de sinistres : 25 erreurs à éviter ! 3 UFC – Conformité	Gatineau	17 février
	Jonquière	21 février
	Rimouski	31 mars
	Québec	12 avril
	Sherbrooke	13 avril
› NOUVEAU !	Montréal	3 mai
	Trois-Rivières	12 mai
	Joliette	8 juin
Formulaire de consentement : prise de renseignements personnels lors d'un sinistre 3 UFC – Conformité	Québec	12 avril
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art 3 UFC – Conformité	Saint-Jean-sur-Richelieu	18 février
	Saint-Jérôme	17 mars
	Montréal	21 mars
Mon rôle de coach – partie 1 4 UFC – Administration	Drummondville	22 mars
	Joliette	15 avril
	Saint-Hyacinthe	4 mai
Programme de supervision des employés 3 UFC – Conformité	Jonquière	21 février
	Rimouski	31 mars
› NOUVEAU !	Montréal	14 avril
	Joliette	15 avril
	Québec	5 mai
	Victoriaville	1er juin
Une approche de gestion des risques pour les PME 4 UFC – Technique d'assurance	Drummondville	22 mars
	Saint-Hyacinthe	4 mai
	Victoriaville	1er juin
	Québec	7 juin
Revue de la jurisprudence annuelle en matière d'assurance 3 UFC – Droit et lois	Montréal	23 février
	Québec	15 mars

INSCRIVEZ-VOUS EN LIGNE MAINTENANT !
sur chad.ca





Communiquez avec le Service de développement professionnel : 514 842-2591 | 1 800 361-7288 | sdp@chad.qc.ca |